



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Facturation

Question écrite n° 42127

Texte de la question

M. Yves Nicolin attire l'attention de M. le ministre délégué à la poste, aux télécommunications et à l'espace sur des factures de téléphone anormalement élevées par rapport à la facture habituelle, en région Rhône-Alpes. Ces hausses soudaines et très élevées correspondent pour la plupart à des connexions très lointaines à l'étranger, et des communications Audiotel ou encore Minitel, et également des numéros dont les abonnés ignoraient l'existence. Par ailleurs, les communications sont établies à toute heure du jour et de la nuit en l'absence, prouvée, des abonnés. Les factures concernent des sommes allant de 3 000 francs à 28 000 francs pour des abonnés payant auparavant 300 francs à 900 francs. La direction régionale de France Telecom répond, suite aux réclamations, que le fonctionnement est bon, que les unités portées sur la bande de contrôle de celles enregistrées par le compteur sont en totale concordance. Cependant, les compteurs sont inaccessibles aux abonnés. Aussi, demande-t-il à M. le ministre de lui faire connaître les dispositions que le Gouvernement envisage de prendre pour remédier à ce problème.

Texte de la réponse

France Telecom ne constate pas actuellement d'augmentation notable du nombre de contestations de factures. L'étude menée dans la région Rhône-Alpes par les associations régionales de consommateurs en liaison avec France Telecom fait apparaître une proportion maximale de quatre factures anormalement élevées, par rapport à la facture habituelle, pour 100 000 clients. France Telecom s'efforce de garantir à ses clients une sécurisation maximale de l'acheminement et du comptage de leurs communications. Des défaillances techniques ou humaines peuvent également se produire mais l'expérience montre qu'elles sont marginales. En tout état de cause, ces défaillances peuvent être détectées a posteriori en cas de contestation par le client du montant de sa facture. Si l'enquête technique laisse percevoir le moindre doute, celui-ci est systématiquement interprété en faveur du client. Par ailleurs, les garanties que peut mettre France Telecom à disposition de l'abonné sont au nombre de trois : le compteur d'impulsions à domicile, qui présente l'inconvénient majeur de ne pouvoir servir de preuve, car il est déconnectable à volonté par l'abonné. En outre, l'évolution des services offerts (communications par la carte France Telecom...) fait que de plus en plus souvent la facture comprend des prestations non imputées au compteur ; la mise en observation de la ligne pour une période déterminée : le client peut ainsi être informé en temps réel et non plus a posteriori de toutes les caractéristiques des communications demandées sur sa ligne ; la mise de la ligne en service restreint qui permet de déjouer d'éventuelles tentatives de piratage. Enfin, dans l'hypothèse où un abonné estime que sa ligne téléphonique a fait l'objet d'un branchement frauduleux, il lui appartient de porter plainte auprès du procureur de la République ou de saisir, par l'intermédiaire d'un parlementaire, le médiateur de la République.

Données clés

Auteur : [M. Nicolin Yves](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42127

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : télécommunications et espace

Ministère attributaire : télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 août 1996, page 4349

Réponse publiée le : 16 septembre 1996, page 4965